

Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan Peranan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Regency Mas

Budiyanto - 0900817496

ABSTRAK

Masalah yang sedang dihadapi sekarang ini oleh CV. Regency Mas sebagai perusahaan garment dan printing supplier adalah mengetahui besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan, dan harga yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan. Masalah ini penting untuk diteliti agar perusahaan dapat mengetahui bagaimana pengaruh dari kedua variabel tersebut, karena hal ini dapat membantu perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, dan memberikan harga yang tepat. Sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah melalui, studi kepustakaan yang dilakukan mengumpulkan, membaca, mencatat serta referensi-referensi yang diperoleh dari perpustakaan Universitas Bina Nusantara untuk memperoleh data informasi, melakukan pengumpulan data perusahaan dengan riset lapangan ke CV. Regency Mas melalui penyebaran kuisioner ke pelanggan CV. Regency Mas. Hasil analisa data yang didapat kemudian diolah dengan model uji asumsi klasik, regresi berganda dan korelasi menggunakan spss 15, dan hasilnya adalah kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling signifikan yang sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan sedangkan peranan harga tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, peranan harga, loyalitas pelanggan